あんしん延長保証 サービス規程
家電保証

あんしん延長保証（以下、「本保証」といいます。）は、株式会社ネクサス（以下「弊社」といいます。）が本保証に加入されたお客様に提供するサービスの利用条件について定めるものです。
弊社は、本保証に加入されたお客様に対し、遅滞なく延長保証書（以下、「保証書」といいます。）を電磁的方法、若しくは書面にて発行します。本保証は、弊社の保証書の発行をもって加入手続きが完了するものとします。

第１条　　保証範囲

１．本保証は、保証書に記載された製品（以下、「本製品」といいます。）の取扱説明書や注意書に従って正常に使用したにもかかわらず、本製品に生じた電気的ないしは機械的故障で且つ本製品の製造メーカー（以下、「メーカー」といいます。）の保証規定にて保証対象となる故障（以下、「自然故障」といいます。）を対象とします。
２．第１１条で定める「保証の適用除外事項」に該当する場合には、本保証の対象外とします。

第２条　　保証期間

１． 本保証書は、本製品メーカー保証期間終了の翌日から始まり、保証書に記載された保証終了日に終了します（以下、この期間を「保証期間」といいます。）。保証期間内において修理回数に制限はないものとします。
２． メーカー保証期間内に初期不良による代替品（新品）が提供された場合でも、保証期間の変更はないものとします。
３． 前項にかかわらず第６条第２号または第３号に該当する場合には、保証期間にかかわらず本保証は終了となります。

第３条　　保証内容

保証期間内に本製品に自然故障が発生した場合には、保証書に記載された保証上限金額の範囲内の費用で保証修理を行います。本製品が、メーカーが規定する出張・引取修理対象製品である場合に限り、出張修理又は引取修理での保証修理を行います。この場合の出張料・引取料は保証に含まれます。持込修理対象製品の場合には、弊社が指定する拠点まで、お客様より本製品を送付頂いた上で保証修理を行います。この場合の弊社が指定する拠点までの往路若しくは復路（片道分）の送料は、本保証に含まれます。

第４条　　報告義務

以下の事項に該当する場合は、速やかに弊社お客様窓口まで報告する義務があるものとします。尚、登録情報の変更は、登録者様からのご連絡に限ります。

１．延長保証期間内に、お客様の氏名または連絡先（電話番号・住所・メールアドレス）に変更があった場合。
２．本製品に対する代替品がメーカーから提供された場合。
前各項に関して報告が成されない場合、保証期間中であっても本サービスの対象外となる場合があります。

第５条　　代替品

１．本保証における１回の修理見積価格が、保証書に記載された保証上限金額を超過する場合や、修理が不可能な場合（メーカーによる部品供給不可能な場合等）は、保証上限金額を上限として、代替品（新品）を提供することで保証修理に代えさせて頂きます。代替品については、本製品と同一の種類の製品、弊社において本製品と同等の性能を有すると判断する製品または弊社において本製品の性能以上の性能を有すると判断する製品を提供します。代替品については、お客様からの機種、型番等の指定はできないものとします。
２．前項記載の代替品は、本製品のメーカーと異なることがあります。
３．第１項に基づく代替品の提供により、本保証は終了します。出張修理対象製品及び引取修理対象製品については、代替品が提供された場合でも、本製品の所有権はお客様に帰属するものとします。持込修理対象製品については、代替品が提供された場合には修理依頼された本製品の所有権は当該代替品の提供と引換に弊社に移転するものとします。弊社は、爾後、かかる本製品をお客様に返却する義務を一切負わず、これを任意に処分することができるものとします。

第６条　　保証の終了

以下の事項に該当する場合には、本保証は終了となります。
１．第２条第１項の定めるところに従い、本保証期間が終了した場合。
２．第５条の定めるところに従い、代替品が提供された場合。
３．メーカーの倒産、業務撤退、修理部品の供給停止、その他の事由によりメーカーがその責任により本製品の修理が行えず、又は修理のための部品等の供給を行えない状態となった場合。

第７条　　お客様のご負担となる主な費用

以下に定める事由ないし費用は、本保証には含まれておらず、専らお客様のご負担によるものとします。ただし、本保証の範囲外の事由ないし費用を、これらに限定する趣旨ではありません。
１．本製品が持込修理対象製品の場合における、本製品を建物等本体からの取り外しまたは装着に関する費用（梱包材等費用を含む。）及び片道分の送料。
２．本製品の設置・工事費用及び本製品の処分に係る費用（リサイクル費用を含む。以下同様。）並びに代替品提供に発生する送料及び設置・工事費用並びに当該代替品の処分に係る費用。
３．本製品の修理方法を問わず、メーカーの定める離島及び遠隔地の場合における、保証修理に要する交通費・宿泊費・送料（往復共）等。
４．本保証利用時にお客様からのご連絡に必要となる費用、その他通信費用。
５．本製品が持込修理対象製品の場合に、お客様の都合により、出張修理を希望される場合のこれに伴う諸費用（出張費用、引取費用、梱包材等。）。
６．保証修理を行う際に、代用品をお客様が必要とされる場合の当該代用品のレンタル費用（※弊社ではかかる代用品の手配・提供等は行いません。）。
７．本保証の対象外となる故障及び当該故障の修理に必要となる費用。
８．お客様の都合において保証修理をキャンセルされた場合に必要となる一切の費用。

第８条　　保証修理の依頼方法

本保証期間内に本製品に自然故障が発生した場合、下記あんしん延長保証お客様窓口までご連絡ください。保証修理手続きの手順をご案内します。なお、メーカー保証期間内に関しては、メーカーのサポートセンターをご利用ください。

あんしん延長保証お客様窓口　TEL.03-5809-3930　受付時間：10：00～18：00（日曜・祝日休）　E-MAIL.info@a-warranty.com

１．お客様による保証修理の依頼を頂いた際、お客様の本保証に関する登録情報（保証番号、製品情報及び個人情報）の確認が必要となります。お客様が通知された情報と本保証の登録情報との間に相違があった場合や、お客様より必要な情報通知を頂けない場合は、本保証が提供できない場合がございますので、本保証加入後、登録情報が明記されている保証書の保管・管理には充分ご注意ください。
２．弊社以外で修理を依頼された場合には、本保証は当然に適用されませんのでご注意ください。
３．修理に際し、弊社が必要と判断した場合に、本製品に係る記憶装置のデータ消去については、お客様は同意されているものとし、何ら意義を述べないものとします。
４．お客様の都合により、修理受付日から１か月経過しても修理の着手ができない場合には、修理受付を無効とします。

第９条　　個人情報の使用

弊社は、お客様より提供頂いた保証項目、個人情報等を保管、使用、処理の上、本保証を提供します。また、上記目的の為、以下の場合に限り、弊社の責任において、事業協力会社（メーカー、修理会社、金融機関等）へお客様の個人情報を提供します。

１．保証修理に際して弊社と事業協力会社による個人情報の共有が必要な場合。

第１０条　間接損害等

法律上の請求の原因の種類を問わず如何なる場合においても、間接損害（事業利益の損失、事業の中断、事業情報の損失等）、特別損害、付随的損害、拡大損害、他の機器や部品に対するデータの損失又は損傷、第三者からの賠償請求に基づく損害、身体損害（障害に起因する死亡及び怪我を含む）、精神的損害並びに他の財物に生じた損害に関して、弊社は一切の責任を負わないものとします。

第１１条　保証の適用除外事項

以下の事項に該当する場合には、本保証は適用されないものとします。

１．取扱説明書、注意書に記載している取り扱い方法とは異なる不適切な使用（管理の不備、改造行為、増設、電池漏洩等）等、取り扱いが不適当であることに起因する故障及び損害。
２．メーカーが定める想定された用法を超える過酷な使用に起因する故障及び損害（船舶への搭載、高温、高湿度等の特殊な環境での使用を含む）。
３．お客様又は第三者の故意もしくは過失又はメーカー保証の対象外である加工、改造、修理もしくは清掃に起因する故障及び損害。
４．記憶装置を持つ製品のデータの復元及び手配等に関わる一切の費用。
５．通信環境（インターネット等）を介してダウンロードしたデータ、プログラム又はその他のソフトウェアに起因する故障及び損害。
６．メーカー指定外の消耗品の設置又は使用に起因する故障及び損害。
７．メーカーの指定する消耗品（電池、インクカートリッジ、フィルター、パッキン、ガスケット等）の交換に関わる費用。
８．設置、工事が主原因として考えられる本製品の故障及び損害（施工不良等を含む）。
９．お買い上げ後の取り付け場所の移動、落下等によって生じた、本製品の故障または損傷。
１０．破損、破裂、火災、落雷、異常電圧、水漏れ、地震、その他天災地変等の外部要因事由に起因する故障及び損害。
１１．虫食い、ねずみ食い、変質・変色・その他類似の事由。
１２．盗難、紛失、置き忘れ、その他の事由により、お客様が本製品を保有しておらず、本製品の状態が確認できない場合。
１３．経年変化あるいは使用損耗により発生する現象で、通常使用に支障のない部分で経年劣化の範囲に相当するもの（外装品、塗装品、メッキ面、樹脂部品、スプリング等のヘタリ、自然退色、劣化、腐食、カビ変質、変色、その他類似の事由等）。
１４．本製品の機能及び使用の際に影響のない損害（外観、傷、液晶の画面焼けやピクセル抜け及び輝度低下を含む）。
１５．本製品の仕様、構造上の欠陥又は本来的性質に基づく制限、不具合、不利益等。
１６．出張の有無に関わらず、製品の修理の際にかかる脱着費（工事費、材料費および諸経費等を含む）。
１７．メーカーがリコール宣言を行った後の、リコール部品及びリコール部位に起因する本製品の故障及び損害。
１８．本保証以外の保証（製品のメーカー保証、部品毎のメーカー保証等）及び保険の制度により補償される場合。
１９．本製品の付属部品、アクセサリー、周辺機器等の本製品以外の製品の故障、増設機器、ソフトウェア等の相性に起因する故障及び不具合。
２０．弊社が保証修理の依頼を受けた本製品の点検・診断を実施した結果、弊社が故障の存在を確認できなかった場合。
２１．電源が入っていない等、技術的知見の無い通常人を基準としても故障とは判断しない状態での修理依頼に関わる一切の費用、部品交換を伴わない調整、手直し修理、保守、点検、検査、作業等（清掃、リカバリー、設定、ソフトウェアアップロード、更新等で完了する場合）。
２２．お客様ご自身で付加されたラベル・シート・カバー類、塗装・刻印等を元の状態に復旧する費用。
２３．本保証の登録内容と連絡先及び修理依頼製品に相違がある場合。
２４．本製品の損害に関わる申告内容の真実性について明らかな疑義がある場合、本製品と異なる製品（シリアル番号等が異なる場合）の修理をご依頼された場合
２５．弊社を経由せず、修理をご依頼された場合、本製品を日本国外に持ち出された場合の日本国外からの保証修理依頼。
２６．戦争（宣戦の有無を問わず）、外国の武力行使、革命、内乱、その他これらに類似の事変に起因する故障及び損害。
２７．核燃料物質（使用済燃料を含む。以下も同様）若しくは核燃料物質によって汚染された物（原子核分裂成物を含む）の放射性や爆発性、その他の有害な特性またはこれらの特性による事故。

第１２条　その他の注意事項

１．故障並びに損害の認定等について弊社とお客様の間で見解の相違が生じた場合には、弊社は、中立的な第三者の意見を求めることができます。
２．弊社は、本保証について理由の如何を問わず、保証料金の返金は行いません。
３．お客様は、本保証に加入頂いた時点で、本規定に同意頂いたものとします。
４．修理依頼品において、返却可能日をお知らせしている場合（お客様のご都合でお知らせできない場合があります。）、依頼をお受けした日から１年間を経過してもお受け取りいただけないときは、弊社にて処分いたします。その際には修理費用（キャンセルに伴う一切の費用を含みます。）に加え、処分に要した費用の一切を弊社の請求に従い速やかにお支払いただくものとします。

2014 年 9 月 1 日より適用

株式会社ネクサス
あんしん延長保証お客様窓口 TEL.03-5809-3930
E-MAIL.info@a-warranty.com